MANUAL DEL USUARIO

CANJE DE PUNTOS EXTERNO

El presente documento muestra los pasos a seguir para realizar un canje desde el sistema de Canje de Puntos, versión para Internet.

El primer paso es ingresar a la dirección: https://online.promerica.com.gt/canjes/

La pantalla que aparece es la siguiente:



En esta pantalla hay 4 secciones:

1) El menú de la parte superior de la página.
2) El contenido de la página.
3) Publicidad para promocionarla con los clientes.
4) Mensajes de estado en la barra gris de la parte inferior de la página.

En el menú hay 5 opciones: "Canje de puntos", "Reimpresión de certificado", "Consulta de puntos", "Ir al inicio" y "Manual del usuario". La primera opción sirve para hacer el canje como tal, la segunda opción sirve para reimprimir el certificado si por alguna razón se necesitara imprimirlo nuevamente, la tercera opción sirve para consultar los puntos disponibles del

cliente, la cuarta opción es para regresar a esta pantalla inicial y la quinta opción es para descargar este manual.

Al ingresar a la opción de “Canje de puntos” aparece la siguiente pantalla:

Canje de puntos

Código de la sucursal:

Password:

INGRESAR

Aquí se debe ingresar el código de la sucursal y la contraseña que se le ha asignado.

Los posibles mensajes de error que pueden aparecer son:

- “Debe ingresar el código de la sucursal y la contraseña”: Aparece cuando no ha ingresado, o el código de la sucursal, o la contraseña, ya que ambos valores son necesarios para ingresar.
- “Los datos de la sucursal son incorrectos. Verifíquelos o póngase en contacto con su oficina central.”: Aparece cuando el código de la sucursal no existe o la contraseña no es correcta. Debe tenerse en cuenta que la contraseña debe escribirse tal y como se les ha proporcionado, con mayúsculas o minúsculas donde correspondan, y esta contraseña NO es la misma que se utiliza con el sistema de canje de puntos por IVR, ya que la contraseña por IVR son solo números mientras que la contraseña de este sistema contiene letras y números.

Cuando se ha ingresado correctamente el código de la sucursal y la contraseña, aparece la siguiente pantalla:

Canje de puntos

Comercio: PROMERICA, S. A.
Sucursal: PROMERICA OFICINA CENTRAL

Ingrese los últimos 10 dígitos de la tarjeta: BUSCAR

En la parte superior se muestra el nombre del comercio y el nombre de la sucursal. Debe verificarse que ambos datos coincidan con los datos de la sucursal donde se encuentran físicamente haciendo el canje.

En esta pantalla se debe ingresar los últimos 10 dígitos de la tarjeta. Los posibles mensajes de error que pueden aparecer son los siguientes:

- "Debe ingresar los últimos 10 dígitos del número de tarjeta.": Debe ingresar los últimos 10 dígitos del número de tarjeta, ya que de lo contrario el sistema no lo dejará seguir adelante.
- “Los datos de la tarjeta son incorrectos. Por favor verifíquelos e intente de nuevo.”: El número de tarjeta no existe.
- “Error: No se pudieron obtener los datos de la cuenta.” o “Error: No se pudieron obtener los datos del sistema.”: Existe un problema con el sistema, de modo que deben comunicarse con el Call Center para poder realizar el canje.

- “No puede hacer canje de puntos con esta tarjeta, el cliente debe ponerse en contacto con el centro de atención.”: La tarjeta no permite hacer canje de puntos, de modo que deben comunicarse con el Call Center para poder realizar el canje.

Cuando se han verificado los datos de la tarjeta, aparece la siguiente pantalla:

Canje de puntos

Comercio: BANCO PROMERICA, S. A.
Sucursal: BANCO PROMERICA OFICINA CENTRAL

Ingrese los últimos 10 dígitos de la tarjeta: 0615045466 BUSCAR

Nombre [redacted]

Cédula
DPI

Ingrese los últimos 4 dígitos de la cédula del cliente:

DATOS VERIFICADOS

Se muestra el nombre completo del cliente, y debe seleccionar el tipo de identificación que presenta. Si es cédula debe ingresar los últimos 4 dígitos, y si es DPI debe ingresar los últimos 4 dígitos del primer bloque de números (p. ej. si el DPI es 01234567-8-90-12 entonces debe ingresar “4567”). Los posibles mensajes de error que pueden aparecer son:

- “Debe ingresar los últimos 4 dígitos del documento de identificación del cliente.”: Debe ingresar los últimos 4 dígitos de la cédula del cliente, ya que de lo contrario el sistema no lo dejará seguir adelante.
- “No se puede verificar la identidad del cliente. El cliente debe ponerse en contacto con el centro de atención para actualizar sus datos.” o “La identificación fue negativa. El cliente debe ponerse en contacto con el centro de atención.”: Los datos del cliente no están actualizados, de modo que debe actualizarlos antes de poder hacer el canje.

Las tarjetas empresariales también pueden hacer canje de puntos. En ese caso no se solicitará ingresar los últimos 4 dígitos del documento de identificación, sino que aparecerá el siguiente mensaje: “El cliente debe presentar una carta membretada y firmada donde se le autoriza realizar el canje de los puntos de la empresa.”

Cuando se ha verificado la identidad del cliente, aparecen los artículos que puede canjear:

Canje de puntos

Comercio: BANCO PROMERICA, S. A.
Sucursal: BANCO PROMERICA OFICINA CENTRAL
Fecha: 23/03/2010
Cliente: 1 NOM 900012183 2 NOM 900012183 1 APE 900012183 2 APE 900012183

ARTÍCULOS QUE PUEDE CANJEAR

Código: Nombre:

BUSCAR BORRAR DATOS

	Código	Nombre	Tipo	Subtipo	Promoción	Puntos/Premias
Seleccionar	1585	WHISKY JOHNNIE WALKER RED LABEL 2.0	LICORES	WHISKY	CATALOGO CLUB ESTRELLA PREMIA PLATINUM Y GRUPO LOS TRES 2009-2010	5,599
Seleccionar	1586	WHISKY JOHNNIE WALKER BLACK LABEL 2.0	LICORES	WHISKY	CATALOGO CLUB ESTRELLA PREMIA PLATINUM Y GRUPO LOS TRES 2009-2010	9,609

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

ARTÍCULOS SELECCIONADOS PARA CANJEAR

No ha seleccionado ninguno

Puntos a debitar de la cuenta:	0.00
Total de puntos canjeados:	0

Nombre y Apellido de la persona que está realizando el canje:

REALIZAR EL CANJE DE LOS ARTÍCULOS SELECCIONADOS

En la parte superior aparece la fecha actual y el nombre del cliente para tenerlo como referencia.

En la parte donde dice “Artículos que puede canjear”, aparece una sección donde se pueden buscar los artículos por código o nombre. Solamente con ingresar cualquiera de estos dos valores, ya sea el código del artículo o parte del nombre del artículo, y presionar el botón de “Buscar”, se mostrarán los artículos que corresponden con estos filtros de búsqueda. Al borrarlos y presionar nuevamente “Buscar” se muestran todos los artículos que el cliente puede canjear.

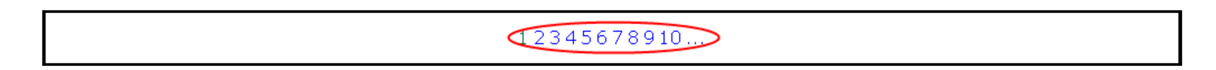
Ejemplo: Buscar artículos que en su nombre contengan la palabra “whisky”:

Código: Nombre: WHISKY

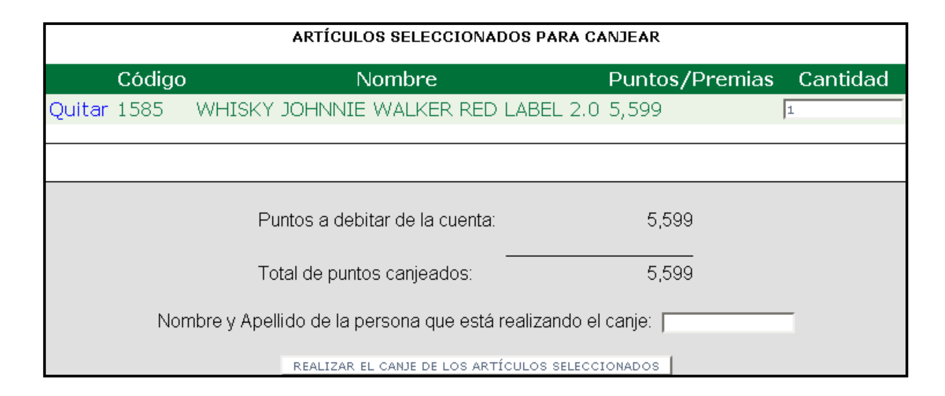
BUSCAR BORRAR DATOS

	Código	Nombre	Tipo	Subtipo	Promoción	Puntos/Premias
Seleccionar	1585	WHISKY JOHNNIE WALKER RED LABEL 2.0	LICORES	WHISKY	CATALOGO CLUB ESTRELLA PREMIA PLATINUM Y GRUPO LOS TRES 2009-2010	5,599
Seleccionar	1586	WHISKY JOHNNIE WALKER BLACK LABEL 2.0	LICORES	WHISKY	CATALOGO CLUB ESTRELLA PREMIA PLATINUM Y GRUPO LOS TRES 2009-2010	9,609

Debe notarse que solamente se muestran 20 artículos por página, si se quiere mostrar los siguientes 20 artículos se debe presionar sobre los números que aparecen en la parte inferior:



Si se desea canjear uno de los artículos, se debe presionar el botón que dice “Seleccionar” que se encuentra al lado izquierdo de cada uno de los artículos. Al seleccionarlo, la pantalla será similar a la siguiente:



Si ya no se desea canjear el artículo seleccionado, se debe presionar el botón que dice "Quitar" que se encuentra al lado izquierdo de cada uno de los artículos que se han seleccionado. Para canjear más de un artículo, se debe escribir la cantidad o incrementarla con los botones, donde dice "Cantidad" del lado derecho de cada uno de los artículos.

El sistema irá actualizando automáticamente la cantidad de puntos a debitar de la cuenta, y el total de puntos canjeados.

Un caso especial es cuando necesita más puntos de los que posee. En ese caso, la pantalla aparecerá similar a la siguiente:

ARTÍCULOS SELECCIONADOS PARA CANJEAR

	Código	Nombre	Puntos/Premias	Cantidad
Quitar	1585	WHISKY JOHNNIE WALKER RED LABEL 2.0	5,599	36

Necesita comprar puntos para realizar el canje.
Cantidad de puntos a comprar: 3,655.14
Monto que se cargará a su tarjeta: Q. 310.69

Puntos a debitar de la cuenta: 197,908.86
Puntos a comprar para el canje: 3,655.14

Total de puntos canjeados: 201,564

Nombre y Apellido de la persona que está realizando el canje:

REALIZAR EL CANJE DE LOS ARTÍCULOS SELECCIONADOS

Primero aparece un mensaje que le indica la cantidad de puntos que necesita comprar para poder realizar el canje de los artículos y las cantidades seleccionadas, además del monto que se cargará a la tarjeta del cliente. Luego aparece la cantidad de puntos a debitar de la cuenta del cliente, la cantidad de puntos que va a comprar, y el total de puntos a canjear.

Finalmente, para proceder a realizar el canje de los artículos seleccionados, debe ingresar el Nombre y Apellido del empleado del comercio, que es quien está realizando físicamente el canje, y presionar el botón que dice "Realizar el canje de los artículos seleccionados".

Los posibles errores que se pueden dar al momento de realizar el canje son:

- "Debe seleccionar algún artículo para canjear.": Debe seleccionar al menos 1 artículo para canjear, de lo contrario no se puede hacer el canje.
- "Falta ingresar toda la información para poder realizar el canje.": Ocurre cuando no se ha ingresado el Nombre y Apellido del empleado del comercio, que es quien está realizando físicamente el canje.

- “Error: No se pudo realizar el canje. Comuníquese con el centro de atención.”: Ocurrió un error al momento de realizar el canje, de modo que deben comunicarse con el Call Center para poder realizar el canje.

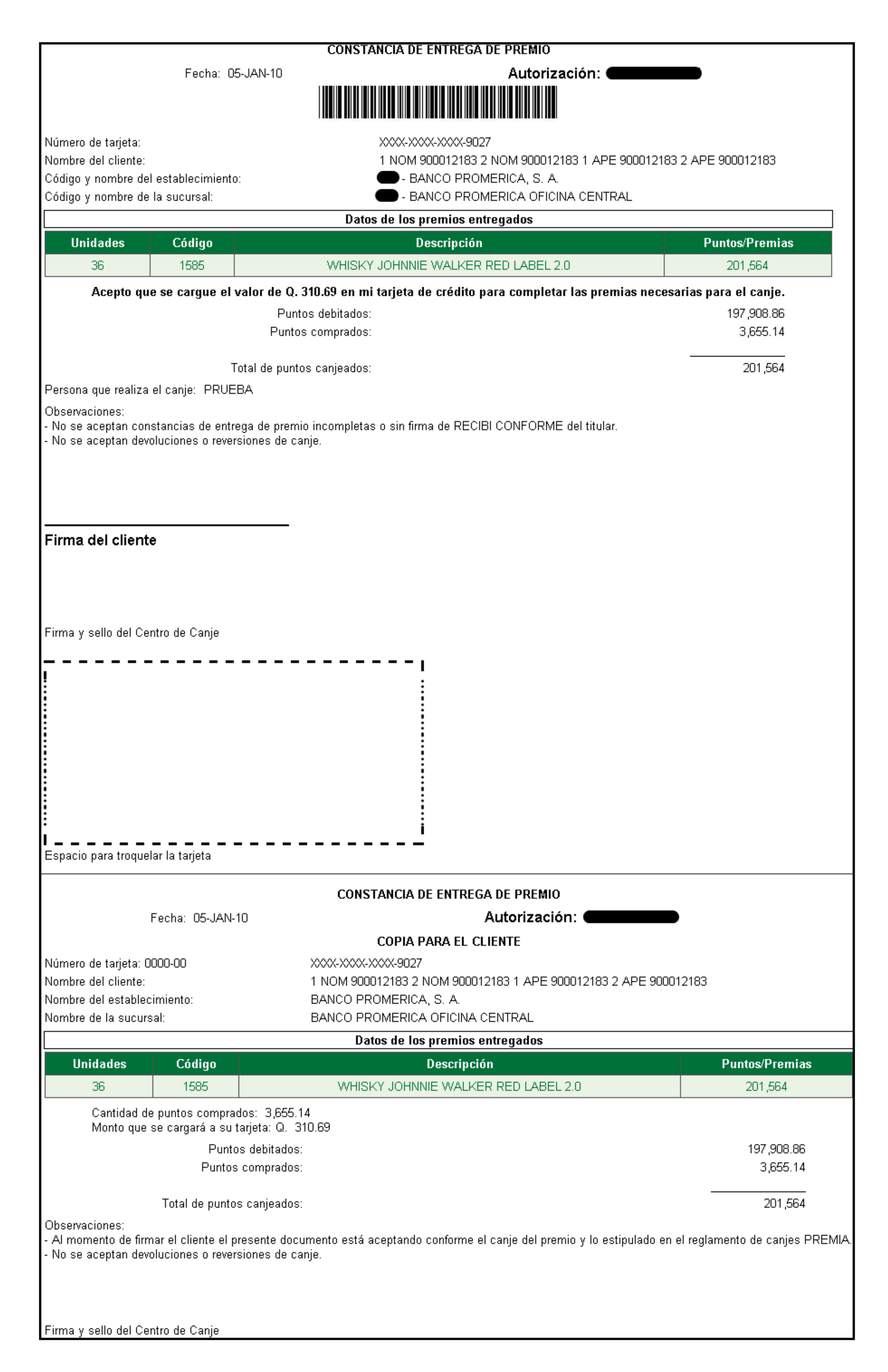
Cuando se ha realizado el canje, para algunas marcas específicas, se envía una notificación al cliente por mensaje de texto indicándole la cantidad de puntos canjeados y los puntos sobrantes, y luego aparece la siguiente pantalla:

El numero de autorizacion es el siguiente:

54611-38962

Ver certificado para imprimirlo

Primero aparece el número de canje realizado, y luego un botón que dice “Ver certificado para imprimirlo”, que es donde se imprime el certificado. Al presionar este botón aparece el certificado de canje, que el cliente debe firmar y el comercio debe sellar para dar por terminado el canje.



CONSTANCIA DE ENTREGA DE PREMIO

Fecha: 05-JAN-10 **Autorización:** [redacted]

Número de tarjeta: XXXX-XXXX-XXXX-9027
Nombre del cliente: 1 NOM 900012183 2 NOM 900012183 1 APE 900012183 2 APE 900012183
Código y nombre del establecimiento: [redacted] - BANCO PROMERICA, S. A.
Código y nombre de la sucursal: [redacted] - BANCO PROMERICA OFICINA CENTRAL

Datos de los premios entregados

Unidades	Código	Descripción	Puntos/Premias
36	1585	WHISKY JOHNNIE WALKER RED LABEL 2.0	201,564

Acepto que se cargue el valor de Q. 310.69 en mi tarjeta de crédito para completar las premias necesarias para el canje.

Puntos debitados: 197,908.86
Puntos comprados: 3,655.14

Total de puntos canjeados: 201,564

Persona que realiza el canje: PRUEBA

Observaciones:
- No se aceptan constancias de entrega de premio incompletas o sin firma de RECIBI CONFORME del titular.
- No se aceptan devoluciones o reversiones de canje.

Firma del cliente

Firma y sello del Centro de Canje

Espacio para troquelar la tarjeta

CONSTANCIA DE ENTREGA DE PREMIO

Fecha: 05-JAN-10 **Autorización:** [redacted]

COPIA PARA EL CLIENTE

Número de tarjeta: 0000-00 XXXX-XXXX-XXXX-9027
Nombre del cliente: 1 NOM 900012183 2 NOM 900012183 1 APE 900012183 2 APE 900012183
Nombre del establecimiento: BANCO PROMERICA, S. A.
Nombre de la sucursal: BANCO PROMERICA OFICINA CENTRAL

Datos de los premios entregados

Unidades	Código	Descripción	Puntos/Premias
36	1585	WHISKY JOHNNIE WALKER RED LABEL 2.0	201,564

Cantidad de puntos comprados: 3,655.14
Monto que se cargará a su tarjeta: Q. 310.69

Puntos debitados: 197,908.86
Puntos comprados: 3,655.14

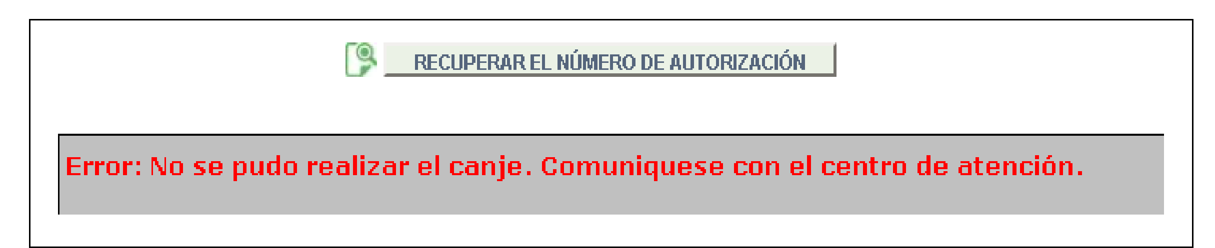
Total de puntos canjeados: 201,564

Observaciones:
- Al momento de firmar el cliente el presente documento está aceptando conforme el canje del premio y lo estipulado en el reglamento de canjes PREMIA.
- No se aceptan devoluciones o reversiones de canje.

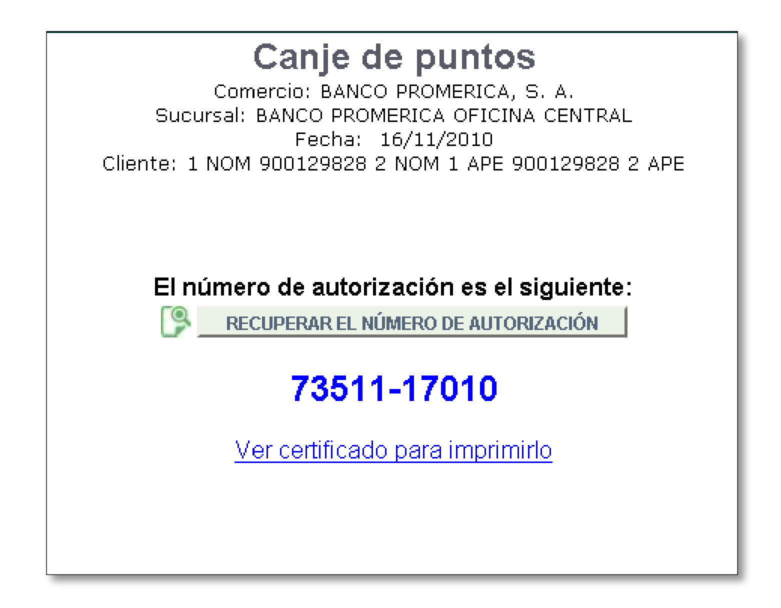
Firma y sello del Centro de Canje

La primer hoja es la copia para el comercio, que el cliente debe firmar, y el comercio debe firmar y sellar, además de troquelar la tarjeta del cliente. La segunda hoja es la copia para el cliente, si el cliente la solicita se le debe imprimir y el comercio la debe firmar y sellar.

Si se presenta el error en pantalla:



Presione el botón RECUPERAR EL NÚMERO DE AUTORIZACIÓN, esto hará que se presente en pantalla el link para impresión del certificado con los datos de la última autorización del canje efectuado en la sucursal y fecha actual.



Si el error llegara a persistir, debe comunicarse al centro de atención.

La pantalla de reimpresión de certificado aparece de la siguiente forma:

Reimpresión de certificado

Código de la sucursal:

Password:

Número de autorización:

BUSCAR

Se solicita el código de la sucursal y su contraseña (igual que en la pantalla anterior), además de solicitar el número de autorización. Luego aparece un botón que dice (igual que en la pantalla anterior) “Ver certificado para imprimirlo”, que muestra el certificado nuevamente.

La pantalla de consulta de puntos aparece de la siguiente forma:

Puntos disponibles

Código de la sucursal:
Password:
Últimos 10 dígitos de la tarjeta:

VALIDAR SUCURSAL Y TARJETA

Se solicita el código de la sucursal y su contraseña (igual que en la pantalla anterior), además de solicitar los últimos 10 dígitos de la tarjeta. Los posibles mensajes de error que pueden aparecer son los mismos que para la pantalla "Canje de puntos".

Cuando se han verificado los datos de la tarjeta, aparece la siguiente pantalla:

Puntos disponibles

Tipo de identificación: ⦿ Cédula ○ DPI

Ingrese los últimos 4 dígitos de la cédula del cliente:

VALIDAR IDENTIFICACIÓN

Se solicita que seleccione el tipo de identificación que presenta el cliente. Si es cédula debe ingresar los últimos 4 dígitos, y si es DPI debe ingresar los últimos 4 dígitos del primer bloque de números (p. ej. si el DPI es 01234567-8-90-12 entonces debe ingresar "4567"). Los posibles mensajes de error que pueden aparecer son los mismos que para la pantalla "Canje de puntos". Las tarjetas empresariales también pueden consultar sus puntos. En ese caso también se solicitará la identificación del propietario de la tarjeta.

Cuando se ha verificado la identificación se mostrará la cantidad de puntos disponible, pero si tiene más de 25,000 entonces aparecerá el mensaje "Más de 25,000".

Puntos disponibles

Cantidad disponible: [redacted]